

**PENGARUH SISTEM PENGUKURAN KINERJA TERHADAP
HUBUNGAN ANTARA TOTAL QUALITY MANAGEMENT
DENGAN KINERJA MANAGERIAL**

**(Studi Empiris pada PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum)
Kabupaten Langgur Maluku Tenggara**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh
Gelara Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Oleh :

**MUHAMMAD NUR FAHROJI
B 200060108**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH SISTEM PENGUKURAN KINERJA TERHADAP
HUBUNGAN ANTARA TOTAL QUALITY MANAGEMENT
DENGAN KINERJA MANAGERIAL
(Studi Empiris pada PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum)
Kabupaten Langgur Maluku Tenggara**

SKRIPSI

Oleh :

**MUHAMMAD NUR FAHROJI
B 200060108**

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



(Suyatmin Waskito Adi, Drs., M.Si.)

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH SISTEM PENGUKURAN KINERJA TERHADAP
HUBUNGAN ANTARA TOTAL QUALITY MANAGEMENT
DENGAN KINERJA MANAGERIAL
(Studi Empiris pada PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum)
Kabupaten Langgur Maluku Tenggara


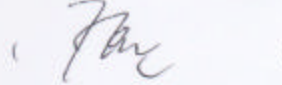

Yang ditulis oleh :

MUHAMMAD NUR FAHROJI
B 200060108

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada Hari : Jum'at, 09 Februari 2018
Dan telah dinyatakan memenuhi syarat

Dewan Penguji

1. Suyatmin Waskito Adi, Drs., M.Si.
(Ketua Dewan Penguji)
2. Zulfikar, SE, Msi, Dr.
(Sekertaris Dewan Penguji)
3. Fatchan Ahyani, SE., Msi, Dr.
(Anggota Dewan Penguji)

()
()
()

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Syamsudin, SE., M.Si.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **MUHAMMAD NUR FAHROJI**
NIRM : **B200060108**
Jurusan : **EKONOMI DAN BISNIS**
Judul Skripsi : **PENGARUH SISTEM PENGUKURAN
KINERJA TERHADAP HUBUNGAN ANTARA
TOTAL QUALITY MANAGEMENT DENGAN
KINERJA MANAGERIAL (Studi Empiris pada
PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum)
Kabupaten Langgar Maluku Tenggara**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, **11 April 2018**

Yang membuat pernyataan,


MUHAMMAD NUR FAHROJI
B200060108

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

(Alam Insyirah : 6-8)

Bersabarlah, sesungguhnya allah menyukai hamba yang penyabar kami dapat merasakan kenikmatan dalam hidup ketika kami mampu bersabar

(Umar Bin Khattab)

PERSEMBAHAN

Sebagai wujud rasa syukur kepada Allah SWT dan terima kasih atas segala rahmat-nya yang telah ia berikan, akan ku persembahkan karya sederhana ini dengan tulus kepada:

1. Ayah dan bunda, yang telah menyayangi, membesarkanku, membimbingku, dan mendidikku dengan sepenuh hati serta doa restu nya untuk kesuksesanku.
2. Sahabat dan teman-temanku yang telah menemaniku selama ini dan yang selalu mendukungku.
3. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Surakarta

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT yang telah senantiasa memberikan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulisan skripsi dapat diselesaikan guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari penelitian ini masih jauh dari sempurna semua itu tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Ada banyak pihak yang memberikan bantuan moril dan materiil baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh sebab itu melalui kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Syamsudin, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Suyatmin Waskito Adi, M.Si., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Zulfikar, SE., M.Si.. selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyusun skripsi ini.
4. Bapak Dr. Fatchan Ahyani, SE., M.Si, selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

5. Seluruh Dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Semua staff dan karyawan FEB Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Kedua orang tuaku tercinta yang selalu memberikan cinta dan kasih sayang serta doa yang terbaik untukku dalam setiap hembus nafasnya.
8. Berbagai pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhirnya kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dalam kesempatan ini, semoga Allah SWT melimpahkan pahala dan rizki atas segala amal baiknya, terlebih bagi umatnya yang sedang menimba ilmu bermanfaat. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu kritik dan saran pembaca yang bersifat membangun sangat kami apresiasi. Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan dan manfaat bagi penulis sendiri, pembaca, dan bidang pendidikan pada umumnya. Amien.

Wa'alaikumsalam Wr. Wb

Surakarta, 11 April 2018

Penulis



(Muhammad Nur Fahroji)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Sistem Pengukuran Kinerja	10

B. <i>Total Quality Management</i> (TQM)	13
C. Kinerja Manajerial	20
D. Kerangka Berpikir	23
E. Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Desain Penelitian	28
B. Populasi dan Sampel	28
C. Data dan Sumber Data	29
D. Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya	30
E. Metode Pengumpulan Data	31
F. Metode Analisis	32
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	38
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	38
B. Statistik Deskriptif	42
C. Analisis Data	45
D. Pembahasan	56
BAB V PENUTUP	61
A. Kesimpulan	61
B. Keterbatasan	61
C. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV. 1 Data Pelanggan Tahun 2012.....	40
Tabel IV. 2 Data Pelanggan Per Wilayah Tahun 2013	41
Tabel IV. 3 Tabel Tarif Pemakaian Air Berdasarkan Kelompok	41
Tabel IV. 4 Tingkat Pengembalian Kuesioner	43
Tabel IV. 5 Jabatan Responden.....	43
Tabel IV.6 Jenis Kalam Responden.....	44
Tabel IV.7 Pendidikan Responden.....	44
Tabel IV.8 Pengalaman Responden.....	45
Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kinerja Manajerial	46
Tabel IV.10 Hasil Uji Validitas Kuesioner <i>Total Quality Management</i>	47
Tabel IV.11 Hasil Uji Validitas Kuesioner Sistem Pengukuran Kinerja	48
Tabel IV.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	49
Tabel IV.13 Hasil Uji Normalitas Data	50
Tabel IV.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	50
Tabel IV.13 Hasil Pengujian Multikolinearitas	51
Tabel IV.14 Hasil Uji Autokorelasi	52
Tabel IV.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	53
Tabel IV.16 Hasil Uji t	54
Tabel IV.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	55
Tabel IV.17 Hasil Uji Statistik	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar IV.1 Struktur Organisasi PDAM Maluku Tenggara	42

**PENGARUH SISTEM PENGUKURAN KINERJA TERHADAP
HUBUNGAN ANTARA TOTAL QUALITY MANAGEMENT
DENGAN KINERJA MANAGERIAL**

(Studi Empiris pada PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum)
Kabupaten Langgur Maluku Tenggara

MUHAMMAD NUR FAHROJI
B 200060108

Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Email:

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan Total Quality Management (TQM) berpengaruh terhadap kinerja manajerial dan interaksi Total Quality Management (TQM) dan sistem pengukuran kinerja berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

Penelitian ini merupakan penelitian *cros-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Langgur Maluku Tenggara. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 52 karyawan dengan teknik sampling yaitu *purposive sampling*. Uji persyaratan analisis menggunakan uji normalitas, autokorelasi, heteroskedastisitas dan multikolinearitas. Teknik analisis menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian yaitu: 1) Total Quality Management (TQM) berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial; dan 2) Interaksi Total Quality Management (TQM) dan sistem pengukuran kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.

Kata kunci: *sistem pengukuran kinerja, Total Quality Management, dan kinerja manajerial*

ABSTRACT

This study aims to analyze the relationship of Total Quality Management (TQM) influence to managerial performance and Total Quality Management (TQM) interaction and performance measurement system have an effect on managerial performance.

This research is a cross-sectional study. The population in this research is all employees of Regional Water Company (PDAM) Langgur Maluku Tenggara. The sample in this research is 52 employees with sampling technique that is purposive sampling. Test requirements analysis using the test normality, autocorrelation, heteroskedasticity and multicollinearity. The analysis technique used multiple linear regression analysis.

The results of the research are: 1) Total Quality Management (TQM) has a positive effect on managerial performance; and 2) Interaction of Total Quality Management (TQM) and performance measurement system has no significant effect on managerial performance.

Keywords: performance measurement system, Total Quality Management, and managerial performance